

COMMUNICATION ET GESTION DES CONFLIT

JOUR 1

LES BASES D'UNE COMMUNICATION ADAPTÉE EN MILIEU DE SOIN

** Acquérir les notions fondamentales en communication*

- ✓ Définition de base
- ✓ Caractéristiques
- ✓ Les freins à la communication
- ✓ Communication verbale, non-verbale
- ✓ Les freins à la communication
- ✓ Le rôle des émotions
- ✓ Les mécanismes de défense

Mise en pratique : En groupe jeu de du « bouche à oreilles » / En binôme Verbal / Non verbal

** Cerner les enjeux de la communication avec les usagers et en équipe*

- ✓ Relationnel
- ✓ Thérapeutique
- ✓ Éthique et légal
- ✓ Humain et émotionnel
- ✓ Organisationnel et professionnel

** Comprendre les spécificités de la communication en établissement de soin*

- ✓ Asymétrie de la relation soignant-soigné
- ✓ Notion de bientraitance et maltraitance

** Acquérir les éléments clés d'une communication efficace et bienveillante*

- ✓ Attitude intérieure
- ✓ Attitude physique
- ✓ L'écoute active
- ✓ La reformulation
- ✓ Exprimer de l'empathie

Mise en pratique : Exercice en binôme d'écoute active / Expression d'empathie

** Identifier les mécanismes associés au stress et à l'agressivité*

- ✓ Notion de stress
- ✓ Stress aigu ≠ stress chronique
- ✓ Stress réel ≠ stress perçu

Mise en situation : Poser le cadre et les limites / Comment réagir face à un comportement hostile

****Savoir utiliser les techniques de désescalade verbale***

- ✓ Comprendre l'agressivité
- ✓ Repérer les déclencheurs
- ✓ La posture corporelle
- ✓ Nommer les émotions

Mise en pratique : Repérer les déclencheurs / Jeu de rôle / Identifier les émotions

JOUR 2

AMÉLIORER SA COMMUNICATION EN ÉQUIPE

**** Comprendre les enjeux de la communication en établissement de santé***

- ✓ Notion d'équipe en établissement de santé
- ✓ Spécificité de la communication en établissement de soin
- ✓ Canaux de communication formels et informels

****Comprendre les origines des conflits***

- ✓ Définition / Infographie
- ✓ Les 3 grands types de conflits en milieu de soin
- ✓ Les différents niveaux de conflit
- ✓ Les signes précurseurs
- ✓ Les grandes causes de conflit

Mise en pratique : Derrière le conflit, quels besoins ?

**** Mobiliser les outils de gestion des conflits***

- ✓ Exprimer ses limites avec assertivité
- ✓ La méthode D.E.S.C.
- ✓ La Communication Non Violente ®

Mise en pratique : Exercice en groupe de mise en pratique du DESC
Exercice en groupe de compréhension du processus de CNV

****Savoir gérer ses émotions... et celles des autres***

- ✓ Prendre conscience du ressenti corporel
- ✓ Centrage sur la respiration
- ✓ La cohérence cardiaque
- ✓ Le « temps mort »
- ✓ Cultiver la patience

Mise en pratique : Exercice de centrage sur la respiration et de cohérence cardiaque